

**ESA UNGGUL  
FAKULTAS ILMU - ILMU KESEHATAN  
PROGRAM ILMU KEPERAWATAN  
SKRIPSI 2013**

**DAHLIA PANJAITAN  
2011-33-062**

**HUBUNGAN MUTU PELAYANAN KEPERAWATAN DENGAN  
KEPUASAAN PASIEN DIRUANG RAWAT INAP LANTAI 6 RS PANTAI  
INDAH KAPUK JAKARTA**

VII bab, 77 halaman , 20 tabel

**ABSTRAK**

**Latar Belakang:** Pelayanan kesehatan yang bermutu merupakan salah satu kebutuhan dasar yang diperlukan setiap orang, salah satu ukuran keberhasilan kita menyajikan pelayanan yang bermutu sangat tergantung pada tingkat kepuasan yang dilayani, tingkat kepuasan pasien merupakan tolak ukur baik buruknya pelayanan yang diberikan.

**Tujuan:** Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui hubungan mutu pelayanan keperawatan dengan kepuasan pasien diruang rawat inap lantai 6 RS Pantai Indah Kapuk.

**Metode Penelitian :** Variabel yang diteliti adalah mutu pelayanan keperawatan dan kepuasan pasien, menggunakan desain penelitian deskriptif observatif korelasi, dengan pendekatan secara cross sectional. Uji yang digunakan chi-square sebagai alat pengumpulan data menggunakan kuisioner dengan jumlah responden 30 orang, karakteristik responden 100% wanita dengan usia rata-rata 22 sampai 40 tahun.

**Hasil Penelitian :** Hasil penelitian mutu pelayanan menunjukkan 13 orang (43,3%) mutu pelayanan kurang baik dan 17 orang (56,7%) mutu pelayanan baik, sebagian besar responden menilai mutu pelayanan keperawatan baik. Dan untuk kepuasan di dapat 13 orang (43,3%) tidak puas dan 17 orang (56,7%) puas akan pelayanan keperawatan. Hasil penelitian ini menunjukkan ada hubungan yang signifikan antara mutu pelayanan keperawatan dan kepuasan pasien di lantai 6 Rumah Sakit Pantai Indah Kapuk Jakarta (  $P = 0,000$  ) nilai signifikan kurang dari 0,05.

**Kesimpulan:** Disarankan perlu adanya perhatian yang tinggi terhadap mutu pelayanan keperawatan, dengan memberikan pelatihan-pelatihan untuk meningkatkan keterampilan perawat.

Kata Kunci : Kepuasan, Mutu, Pelayanan

Kepustakaan : 1989 - 2012